Auditdienst Rijk
Ministerie van Financiën

Rapport van bevindingen inzake audit fase 1 verbetermaatregelen 112 voorziening

Colofon

Titel	Rapport van bevindingen inzake audit fase 1 Verbetermaatregelen 112 voorziening
Uitgebracht aan	Directeur Regie en Control DGPOL, Astrid Raaphorst.
Datum	18 Juni 2015
Kenmerk	ADR/2015/855

Inlichtingen
Auditdienst Rijk
070-342 7700

Inhoud

1 Samenvatting

1.1 Inleiding

In de periode van februari tot en met mei 2015 heeft de ADR een onderzoek uitgevoerd naar de realisatie van de verbetermaatregelen uit het "Rapport 112 onder de loep". Bij deze audit wordt de inbedding van de verbetermaatregelen qua opzet[1] en bestaan in de organisatie, processen en procedures onderzocht. De kwaliteit van de ontvangen documenten en procedures is niet beoordeeld.

1.2 Bevindingen

Naar aanleiding van het "Rapport 112 onder de loep" is in de periode 2012 tot eind 2014 veel inzet geleverd om de 112 voorziening storingbestendig te maken en de beschikbaarheid daarvan te optimaliseren. In 2012 was de focus vooral gericht op het oplossen van de oorzaken van de storingen. In de periode 2013 t/m medio 2014 is een gezamenlijk team gevormd om de realisatie van de verbetermaatregelen te realiseren. Eind 2014 zijn stappen genomen om de uitvoering van regie en sturing te formaliseren. Hierbij wordt invulling gegeven aan de realisatie van de meeste verbetermaatregelen op **domeinniveau** en daardoor is de dienstverlening aan de burger stabiel gebleven. Op **ketenniveau** dient nog wel doorontwikkeld worden.

Een belangrijke punt van aandacht is de afbakening van de grenzen tussen keten- en domein verantwoordelijkheid. In het "rapport 112 onder de loep" wordt onderscheid gemaakt tussen het '112 domein' en de '112 keten'. Het domein begint bij het koppelvlak tussen de telefoonprovider van de klant en het telefoonnetwerk van KPN en eindigt bij de regionale 112 alarmcentrale. Voor de burger start '112' echter al eerder, namelijk bij het bellen met de eigen telefoon. De keten eindigt voor de burger pas als het contact met de centralist van de betreffende hulpdienst daadwerkelijk tot stand komt, *zie bijlage 2 keten- domein verantwoordelijkheid*.

Bij de meeste verbetermaatregelen uit het "rapport 112 onder de loep" wordt uitgegaan van de realisatie van de maatregelen op **ketenniveau**. Gezien de onduidelijkheid betreffende de ketenverantwoordelijkheid konden wij de realisatie van de verbetermaatregelen op ketenniveau niet vaststellen. Het verwijzen naar de (artikelen) telecomwet is niet voldoende. Een volledige en juiste invulling van alle verbetermaatregelen kan gerealiseerd worden door het treffen beheersingsmaatregelen op **ketenniveau** en te zorgen voor snelle vernieuwing van de infrastructuur en de inrichting van de landelijke Meldkamer Organisatie.

Wij hebben **geen** onderzoek gedaan bij de verschillende meldkamers gezien het feit dat in 2015 over de organisaties en de processen van de meldkamers uitgebreid door het Agentschap Telcom is gerapporteerd (in opdracht van de Inspectie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie).

In hoofdstuk 4 worden de bevindingen per verbetermaatregel toegelicht. Door middel van een apart memorandum zullen wij ons advies met betrekking tot een aantal verbetermaatregelen aanbieden. Het advies maakt geen deel uit van deze rapportage.

1 Met opzet wordt bedoeld zoals het is bedacht en beschreven. Met bestaan wordt bedoeld zoals het in de praktijk op een bepaald moment wordt uitgevoerd/toegepast.

2 Inleiding

2.1 Aanleiding opdracht

Naar aanleiding van storingen van het alarmnummer 112 in 2013 is op verzoek van de Minister van Veiligheid en Justitie een onderzoek verricht door de Inspectie Veiligheid en Justitie in samenwerking met Agentschap Telecom (hierna de inspecties). In het rapport "112 onder de loep: een onderzoek naar de opbouw en organisatie van het alarmnummer en de storingen in 2012" trekken de inspecties een aantal conclusies en geven ze aanbevelingen die betrekking hebben op:

- Infrastructuur en functionaliteit van 112;
- Besturing van de 112 keten;
- Risico's en voorbereiding op uitval;
- De storingen in 2012;
- Maatregelen ter verbetering van de 112 keten.

Aansluitend op het rapport heeft de minister een beleidsreactie geschreven (brief aan de voorzitter van de Tweede Kamer van 12 mei 2013). Hierin meldt hij dat hij alle aanbevelingen van de inspecties overneemt. Vervolgens is een traject in gang gezet waarin de nationale politie, DG Politie en KPN verbeteringen hebben gerealiseerd en bezig zijn aanvullende verbeteringen te realiseren.

Na bespreking van het verbeterplan in de Tweede Kamer (in het dertigledendebat van 11 september 2013) heeft de minister op verzoek van de Kamer toegezegd een audit uit te voeren op de 112 voorziening.

Eind 2014 heeft de ADR in samenwerking met DGPOL een verkennend onderzoek gedaan naar de mogelijkheid om aan de toezegging van de Minister te kunnen voldoen. Wij hebben de mogelijkheden in het "Voorstel plan van aanpak audit 112 voorziening" uitgewerkt. Het voorstel is in januari 2015 door DGPOL geaccordeerd.

Gezien de complexiteit en de nodige expertise wordt in het voorstel voor de audits onderscheid gemaakt tussen de verschillende audit-methoden en -objecten. Dit onderzoek heeft betrekking op auditobject 1 van het voorstel. Hierbij wordt antwoord gegeven op de vraag of de 17 verbetermaatregelen uit het rapport 112 onder de loep qua opzet en bestaan juist en volledig zijn geïmplementeerd.

2.2 Betrokken organisaties

Het onderzoek is uitgevoerd op basis van het houden van interviews, waarnemingen ter plaats en het bestuderen van procedures bij de volgende organisaties:

- Directoraat-Generaal Politie (DGPOL);
- Nationale Politie (NP); Meldkamer Diensten Centrum (MDC)
- Nationale Politie (NP); Tactical Procesmanagement (NP)
- KPN.

Deze organisaties worden verantwoordelijk gesteld voor de uitvoering van de volgende activiteiten:

- DGPOL is verantwoordelijk voor het bepalen van beleid en de uitvoering van regie en sturing van de 112 voorziening;

- MDC van de Nationale Politie (Landelijke Eenheid) wordt belast met het technische beheer en het regelen van afspraken met KPN voor het beheer van de infrastructuur (KPN domein verantwoordelijkheid);
- Tactical Procesmanagement van de NP bewaakt de operationele uitvoering van de 112 voorziening en zorgt voor informatievoorziening en toezicht;
- KPN voert in opdracht van MDC het technische onderhoud uit op de infrastructuur van de 112 voorziening, eigen domein.

2.3 Leeswijzer rapport

Het rapport van bevindingen is als volgt opgebouwd: in hoofdstuk 3 wordt beknopt de doelstelling van het onderzoek uitgewerkt. In hoofdstuk 4 zijn onze bevindingen opgenomen.

3 Doel opdracht en verrichte werkzaamheden

3.1 Doelstelling

Het onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het DGPOL. Namens deze treedt directeur regie en control van DGPOL, op als gedelegeerd opdrachtgever.
De doelstelling van de audit is het beoordelen van de realisatie van de 17 verbetermaatregelen uit het rapport 112 onder de loep. Wij hebben ons bij deze audit gericht op het vaststellen van de inbedding van de verbetermaatregelen qua opzet en het bestaan in de verschillende organisaties, processen en procedures.

3.2 Verrichte overeengekomen werkzaamheden

Deze opdracht is uitgevoerd overeenkomstig de richtlijn 4401 van de Nederlandse beroepsorganisatie van IT-auditors (NOREA): 'Opdrachten tot het verrichten van overeengekomen specifieke werkzaamheden met betrekking tot informatietechnologie'. Dit betekent dat wij verslag doen van onze feitelijke bevindingen uit hoofde van de overeengekomen specifieke werkzaamheden. Het is de bedoeling dat u zelf een oordeel vormt over de werkzaamheden en over de in het rapport weergegeven bevindingen en op basis daarvan uw eigen conclusies trekt.

Omdat er geen assurance-opdracht is uitgevoerd kan geen zekerheid worden verstrekt over het object van onderzoek. Indien andere (aanvullende) werkzaamheden of een assurance-opdracht zou zijn uitgevoerd, zouden wellicht andere onderwerpen zijn geconstateerd en gerapporteerd.

Voor de uitvoering van het onderzoek hebben wij de verbetermaatregelen in een normenkader opgenomen en met aanvullende vragen bijgewerkt. Daarna hebben wij het normenkader met de verschillende partijen die bij de beheersing van het 112 voorziening betrokken zijn afgestemd.

3.3 Verspreidingskring rapportage

Deze rapportage wordt uitgebracht aan de (gedelegeerd) opdrachtgever, directeur regie en control van DGPOL, mevrouw Astrid Raaphorst. De verspreiding van de rapportage vindt plaats onder de verantwoordelijkheid van DGPOL.

4 Bevindingen

4.1 Inleiding

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van een normenkader waarin de 17 verbetermaatregelen zijn verwerkt. Om de effectiviteit van het onderzoek te verhogen hebben wij het normenkader met toetsingsvragen aangevuld. In dit hoofdstuk worden de bevindingen geclusterd in 7 primaire normen. Per norm wordt de status (bevindingen) van de verbetermaatregel aangegeven.

4.2 Beleid, regie en aansturing (governance)

Deze norm heeft betrekking op de volgende verbetermaatregelen:

Verbetermaatregel 1 *Beleg de sturing en regie over 1-1-2 bij het ministerie van VenJ, zodat vanuit een centrale positie boven en buiten de operationele processen overzicht kan worden gehouden.*	
Bevinding	Naar aanleiding van de bevindingen uit het rapport "112 onder de loep" is eind 2012 gestart met een escalatieoverleg/ gezamenlijk team onder regie van VenJ. De focus bij dit overleg lag op het oplossen van storingen en aansturen van het verbetertraject. Het gezamenlijke team is medio 2014 gestopt na het afronden van het verbetertraject. Dit was een pragmatische aanpak en tijdelijke oplossing. Eind 2014 is een concept governance met ingangsdatum 1 januari 2015 opgesteld voor een structurele sturing en regiovorming. Hierin zijn ook de taken en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen en het gebruik van de P&C-cyclus beschreven. De grenzen tussen domein- en ketenverantwoordelijkheid zijn niet concreet aangegeven. Wij hebben de kwaliteit van de governance niet beoordeeld. De governance is in 2015 geformaliseerd. Er wordt aan deze verbetermaatregel voldaan.

Verbetermaatregel 2 *Definieer eenduidig wat de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden zijn van de verschillende bij 1-1-2 betrokken partijen.*	
Bevinding	Zie bevindingen verbetermaatregel 1. De verantwoordelijkheden zijn in de governance beschreven. In 2013 en 2014 was er geen formele uitwerking van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden. De taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden worden nageleefd op basis van het vormen van werkgroepen en periodiek overleg. De governance is in 2015 geformaliseerd. Er wordt aan deze verbetermaatregel voldaan.

Verbetermaatregel 3 *Richt (opnieuw) een integrale overleg- en verantwoordingstructuur in op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Draag er zorg voor dat overleg en afstemming daadwerkelijk plaatsvindt en dat frequent actuele, juiste en volledige verantwoordingsrapportages worden overgelegd.*	
Bevinding	in 2012 is gestart met een escalatieoverleg waarbij de focus vooral op het oplossen van de storingen lag. Daarna is dit voortgezet als het gezamenlijk team waarin pragmatisch alle overige verbetermaatregelen zijn doorgevoerd. Het gezamenlijk team 112 is als zodanig gestopt na afronding van het verbetertraject. Laatste verslag 11 september 2014. Nu vinden de overleggen met KPN primair plaats tussen politie en KPN op basis van de jaarlijkse dienstverleningsovereenkomsten. In de governance die vanaf 1 januari 2015 geldt is de verantwoordingsstructuur opgenomen. De governance is in 2015 geformaliseerd. Er wordt aan deze verbetermaatregel voldaan.

Verbetermaatregel 4 *Richt de regiefunctie zodanig in dat naast juristen, beleidsadviseurs en managers, ook technici en materiedeskundigen hiervan onderdeel uitmaken.*	
Bevinding	Bij de uitvoering van de regiefunctie door VenJ (DGPOL) wordt beroep gedaan op de kennis en deskundigheid van alle partijen die bij de uitvoering van de 112 processen betrokken zijn, gezamenlijk team, escalatie overleg, technisch overleg. Daarnaast worden externe partijen betrokken bij de beoordeling en het geven van advies, zoals het geval is met de onderzoeken van TNO en de beoordelingen van de Agentschap Telecom en de bedrijfsjurist. Er wordt aan deze verbetermaatregel voldaan.

4.3 Contract management

Deze norm heeft betrekking op de volgende verbetermaatregelen:

Verbetermaatregel 5 *Actualiseer de contracten voor de 1-1-2- dienstverlening en schoon ze op. Organiseer en borg een adequaat contractenbeheer.*	
Bevinding	MDC (Meldkamer Diensten Centrum) van de NP zorgt voor het beheer van de overeenkomsten tussen KPN en de NP. In het besluit 112 is vastgelegd dat het beheer van 112 is belegd bij de korpschef. Elk jaar wordt een dienstverleningsovereenkomst tussen KPN en MDC afgesloten. Contractmanagement van de NP zorgt voor verdere toetsing en vastlegging. Bij VenJ is een Raamovereenkomst aangetroffen tussen KPN en BZK uit 2004. Deze overeenkomst die de basis moet vormen voor het afsluiten van nadere overeenkomsten tussen MDC en KPN is sinds 2004 niet gewijzigd.

	Door het inrichten van de jaarlijkse dienstverleningsovereenkomsten kan veel beter gestuurd worden op de dienstverlening van KPN. Hiermee is het contractbeheer en daarmee de sturingsmogelijkheden op de leverancier aanzienlijk verbeterd. De raamovereenkomst is verouderd maar volgens DGPOL is het opzeggen daarvan niet zomaar mogelijk zonder verregaande consequenties met risico op verstoring van de continuïteit. Bij de doorontwikkeling en vernieuwing van de 112 voorziening zou dit wel moeten gebeuren. Voor zover mogelijk is aan deze verbetermaatregel voldaan; bij doorontwikkeling 112 moet dit nog verder worden uitgewerkt.

4.4 Risicomanagement

Deze norm heeft betrekking op de volgende verbetermaatregelen:

Verbetermaatregel 6 *Definieer opnieuw de eisen en wensen voor de totale 1-1-2-keten, zowel voor wat betreft de organisatie, de techniek als voor de dienstverlening van 1-1-2.*	
Bevinding	Door de verschillende partijen die met het beheer van de 112 voorziening belast zijn, is aangegeven dat de risicoafweging deel uitmaakt van het proces van wijzigingen en onderhoud (change proces). Hierbij wordt ook de mogelijke impact op de 112 voorziening bepaald. KPN heeft een risicoanalyse uitgevoerd ten behoeve van de uitvoering van de verbetermaatregelen, deze behandelt de technische aspecten waarover KPN verantwoordelijk is. Een vastlegging van de eisen en wensen van alle organisaties in de keten is niet aangetroffen. De vaststelling van de eisen en wensen voor alle organisaties in de keten moet de basis vormen voor de beheersing van de risico's in de verschillende processen in de keten en het realiseren van aanbestedingen (vernieuwingen). Het proces van het vaststellen van de eisen en wensen kan periodiek herhaald worden. Er wordt niet volledig voldaan aan deze verbetermaatregel.

Verbetermaatregel 7 *Minister, NP en KPN. Richt integraal risicomanagement in voor de gehele 1-1-2 keten.*	
Bevinding	KPN voert integraal risicomanagement op infrastructuur binnen het 112 domein dat voor beheer onder regie valt van KPN. Naast de risico analyse voert KPN een Business Continuity Management analyse uit in combinatie met Life Cycle Management op eigen beheerprocessen. Er is geen integrale risicoanalyse aangetroffen voor de gehele 112-keten, zie ook bevindingen van verbetermaatregel 6.

	Er wordt niet voldaan aan deze verbetermaatregel.

4.5 Ontwerp (vereenvoudiging) infrastructuur

Deze norm heeft betrekking op de volgende verbetermaatregelen:

Verbetermaatregel 8 *Onderzoek waar de infrastructuur van 1-1-2 kan worden vereenvoudigd.*	
Bevinding	Volgens de partijen die voor het beheer van de infrastructuur verantwoordelijk zijn, is er niet veel aan de infrastructuur veranderd, behalve het realiseren van de verbetermaatregelen om de infrastructuur storingsbestendig te maken. De infrastructuur is door de verbetermaatregelen complexer geworden. Vereenvoudiging van de huidige infrastructuur is niet mogelijk. Vereenvoudiging is alleen mogelijk wanneer een nieuwe infrastructuur in gebruik wordt genomen. KPN heeft aan MDC en DGPOL een voorstel voor de vernieuwing van de infrastructuur gedaan. Tot op heden is er geen besluit genomen. Dit hangt samen met de nieuwe inrichting van de Landelijke Meldkamer Organisatie (LMO). Wij kunnen de realisatie van deze verbetermaatregel niet vaststellen.

Verbetermaatregel 9 *Minister, NP, KPN. Beoefen complexe activiteiten als transities en infrastructuurwijzigingen met alle betrokken partijen.*	
Bevinding	In de afgelopen twee jaar is de huidige infrastructuur niet veranderd. Er hebben geen transities plaatsgevonden behalve de implementatie van de verbetermaatregelen. Deze zijn gerealiseerd door het gebruik van de change procedure die in het Dossier van Afspraken en Procedures (DAP) tussen KPN en MDC is vastgesteld. De DAP vormt de basis voor de uitvoering van de geplande werkzaamheden (reguliere changes en onderhoud) via het standaard change proces. Hierdoor worden complexe activiteiten regelmatig geoefend en impactbeperkte maatregelen toegepast. Vanaf juli 2013 wordt de volgende aanpak gehanteerd: Iedere aanpassing gaat door een proces van aanvraag vanuit Politie en KPN naar een Technisch Overleg (TO). Vanuit dit overleg gaat een verzoek naar de Change Advisory Board (CAB). Alle aanpassingen worden besproken en geaccordeerd in het CAB. Pas na goedkeuring van het CAB wordt een aanpassing uitgevoerd. Alle aanpassingen worden geëvalueerd in het TO en aan de CAB gerapporteerd. Er wordt voldaan aan deze verbetermaatregel.

4.6 Ketenbewaking, monitoring technisch functioneren

Deze norm heeft betrekking op de volgende verbetermaatregelen:

Verbetermaatrege 10 *Verbeterpunt KPN: Optimaliseer de centrale monitoring op het technisch functioneren van de gehele 1-1-2-keten.*	
Bevinding	Het 112 domein wordt volledig door KPN gemonitord. Het technisch functioneren van het 112 domein, niet van de 112 keten, wordt bewaakt middels het 112 dashboard. Politie heeft de beschikking over een monitor-meekijkfunctie. De 112 keten omvat alle telecom-providers en alle meldkamers. Volgens KPN is aan de telecom-zijde (in de openbare netwerken) het 112 verkeer niet separaat van andere telefonie- en IP-verkeerstromen te monitoren. Technisch bleek niet mogelijk om deze monitoring te realiseren. Monitoring is ook niet ingericht voor de meldkamers die buiten het 112 domein vallen. In de telecomwet artikel 11 zijn de Agentschap Telecom en ACM verantwoordelijk voor het toezicht houden op telecomproviders. Met de toezichthouders AT en ACM kan DGPOL afspraken maken over de uitvoering van deze activiteiten. Wij hebben de rol en activiteiten van AT/ ACM bij de uitvoering van de toezicht rol niet onderzocht. Er wordt deels voldaan aan deze verbetermaatregel, niet voor de hele keten.

Verbetermaatregel 11 *Minister, NP en KPN. Voer alle reeds voorgenomen technische verbetermaatregelen met spoed uit*	
Bevinding	Vanuit KPN zijn preventieve maatregelen opgenomen om de beschikbaarheid van de 112 dienstverlening te waarborgen. De realisatie daarvan is in een memo aangeboden aan DGPOL en MDC. Hierbij wordt invulling gegeven aan de volgende verbeterpunten: Elementaire delen zijn dubbel uitgevoerd als ook verbindingen naar de regionale meldkamers (dual pop, dual access). Dit naast de 24x7 SQC monitor functie en be-alert procedure om snel en adequaat te reageren op verstoringen. Op werkdagen wordt de zogenoemde buddy schakeling gecontroleerd inclusief het doorverbinden van 1-1-2 oproepen. De call generator controleert of de 1-1-2 oproepen naar de regio's correct worden afgeleverd. De inzet van de call generator voor het 1-1-2 Driebergen-systeem (de landelijke alarmcentrale) is niet geïmplementeerd. Deze situatie bestaat al sinds de invoering van het alarmnummer (en dateert derhalve van vóór 2008). Reden daarvoor is dat dit destijds technisch niet mogelijk was. Vandaag de dag kan dit technisch wel maar is hiervoor geen budget beschikbaar bij de Politie. Verder is hier op gewacht vanwege de aankomende infrastructuurwijziging (vernieuwing 1-1-2). Er wordt voldaan aan deze verbetermaatregel.

4.7 Change management en onderhoud (beheerprocessen)

Deze norm heeft betrekking op de volgende verbetermaatregelen:

Verbetermaatregel 12 *Onderzoek de mogelijkheid om incidenten en calamiteiten van alle publieke vitale telecommunicatiedienstverlening centraal te laten melden. Evaluatie van deze meldingen en de statistische informatie kunnen worden gebruikt ter lering en ter optimalisatie van de dienstverlening.*	
Bevinding	De incidenten en calamiteiten met betrekking tot de 112 infrastructuur worden in respectievelijk Astrid en Topdesk van KPN en MDC geregistreerd. Daarover wordt maandelijks gerapporteerd. De mogelijkheid om incidenten en calamiteiten van alle publiek vitale telecommunicatiedienstverlening centraal te laten melden is niet aangetroffen bij de 112 betrokken organisaties. In de Telecomwet, artikel 7 loket meldplicht telecomwet, zijn de providers verplicht incidenten en calamiteiten aan de Agentschap telecom (ACM) te melden. Wij kunnen niet vaststellen of de incidenten en calamiteiten van alle publieke vitale telecommunicatiedienstverlening centraal zijn gemeld en geëvalueerd. Het is nuttig om daarover met Agentschap telecom en Autoriteit Consument en Markt afspraken te maken.

Verbetermaatregel 13 *Justitie, NP en KPN: Beoefen regelmatig ook scenario's met gehele of gedeeltelijke uitval*	
Bevinding	Gezien de gevoeligheid en beschikbaarheid van de 112 voorziening wordt niet met gehele of gedeeltelijke uitval geoefend, aangezien een dergelijke oefening de reguliere oproepen kan verstoren. Volgens KPN en MDC wordt vrijwel 100% van de functionaliteiten op dagelijkse basis, door middel van gebruik, getest. Er wordt op weekdagen geoefend met de zogenoemde 'buddy schakeling' waarbij veiligheidsregio's elkaars 112 verkeer opvangen. Naast de 'buddy schakeling' wordt gebruik gemaakt van de 'calamiteitenschakeling' om 1-1-2 verkeer bij changes en incidenten te herrouteren in het openbare netwerk van KPN. Er worden vervangende maatregelen in de infrastructuur en procedures gebruikt. Deze verbetermaatregel is niet zodanig gerealiseerd.

Verbetermaatregel 14 *Verbeterpunt KPN 14: Verbeter de voorbereiding op onderhoud, onder andere aan de hand van (worst case) scenario's.*	
Bevinding	De onderhoudsactiviteiten lopen via de change management procedure. De coördinatie op het onderhoudsproces vindt door NP (MDC en Tactical procesmanagement) en KPN plaats. In de

	CAB (Change Advisory Board) worden escalaties richting de opdrachtgever (NP, VenJ) en evaluaties gedaan. Bovendien worden alle geplande onderhoudsactiviteiten in het technisch overleg tussen MDC en KPN besproken en middels uitgeschreven draaiboeken uitgevoerd. Het CAB is hierin besluitvormend. Voor alle onderhoudsactiviteiten wordt een impactanalyse opgesteld op basis van een risico-inventarisatie. Indien er spoed onderhoud plaats moet vinden dan wordt de afweging gemaakt in het technisch overleg tussen KPN en MDC of dit afwijkend van de geplande procedure kan worden uitgevoerd. Er wordt voldaan aan deze verbetermaatregel.

Verbetermaatregel 15 *Verbeterpunt KPN 15: Zet extra procesbewaking in bij de voorbereiding en uitvoering van migratietrajecten en kritieke onderhoudsmomenten.*	
Bevinding	Zie bevindingen verbetermaatregel 14. Volgens MDC (NP) en KPN zijn er de afgelopen twee jaar geen grote migratietrajecten geweest en migraties in het 112 domein worden op korte termijn niet verwacht. Alle kritieke onderhoudsactiviteiten doorlopen het standaard change proces. Alle aanpassingen worden in de jaarlijkse dienstverlening overeenkomsten met MDC (NP) afgesproken en in het dossier afspraken en procedure (DAP) opgenomen. Er wordt voldaan aan deze verbetermaatregel.

Verbetermaatregel 16 *Verbeterpunt KPN 16: Meld storingen en incidenten en rapporteer hierover op transparante wijze aan de opdrachtgever. Dit betreft in elk geval alle storingen met gevolgen voor de burgers en de storingen met de Be Alert classificatie 4 (code oranje) en 5 (code rood).*	
Bevinding	In het Dossier Afspraken en Procedure (DAP) zijn de afspraken tussen opdrachtgever (MDC) en KPN voor prioriteitsclassificaties en het leveren van de rapportages vastgelegd. Via de maandrapportage over de uitvoering van de beheerprocessen en de rapportage prio-1 incidenten wordt uitgebreid door KPN gerapporteerd. MDC (NP) zorgt voor de maandelijkse rapportage (externe marap) richting DGPOL (VenJ). Hierin zijn de storingen en incidenten met de classificatie daarvan vermeld. Volgens het document "Classification of failures 112" van MDC volgt KPN bij Prio-1 de Be Alert procedure. Het Be Alert classificatie model dat KPN hanteert wordt gebruikt als een handvat om de impact van de storing te bepalen en het juiste besturingsniveau te kiezen (inclusief de bewaking van de voortgang van de storingsopheffing) voor een snel dienstherstel met de juiste communicatie naar alle belanghebbenden. Dit verbeterpunt is gerealiseerd.

4.8 Handelingsperspectief

Deze norm heeft betrekking op de volgende verbetermaatregelen:

Verbetermaatregel 17 *Bied een adequaat handelingsperspectief voor de burger die geen contact krijgt met 1-1-2 en communiceer dit breed.*	
Bevinding	DGPOL is verantwoordelijk voor de communicatie en berichtgeving richting de burger. In het communicatieplan is aangegeven hoe het handelingsperspectief gecommuniceerd moet worden naar de burger via verschillende kanalen. Bij een onderzoek door een externe onderzoeksbureau naar de communicatiestrategie voor 112 is advies gegeven om het handelingsperspectief niet breed te promoten, maar te focussen op de bereikbaarheid. Op basis van dit advies zijn verschillende activiteiten ondernomen om de bereikbaarheid te promoten via het gebruik van de verschillende media. Hierbij zijn in samenwerking tussen de directeur-generaal politie, de korpschef/ veiligheidsrisico's en brandweer de nodige stappen genomen om het handelingsperspectief bekend te maken. Het betreft een brief aan voorzitters en directeuren veiligheidsregio's, directeuren RAV's en regionaal brandweer commandanten om hen te informeren over de inhoud van het handelingsperspectief voor de burger bij uitval 1-1-2. 112 is te vinden op Rijksoverheid.nl en op de websites van verschillende andere relevante instanties. Het zoeken op '112 niet bereikbaar' levert wel veel informatie over het handelingsperspectief op. Voor onervaren computer gebruikers is het een zoekwerk. Via brochures, sociale media, radio en televisie werd de burger geïnformeerd. Deze oefening wordt niet periodiek (bv. 1 keer per jaar) herhaald. Geef de informatie over de mogelijkheden van de 112 voorziening op de verschillende websites een prominente plek. Er wordt aan deze verbetermaatregel voldaan.

5 Ondertekening

Den Haag, 18 juni 2015

S.K. El Ayti RE
Projectleider

6 Bijlagen

Bijlage 1 Ontvangen documenten en geïnterviewden

Ontvangen documenten DGPOL

TM nummer	Naam document
E.2.3	Def. Communicatieplan handelingsperspectief voor distributie.
E.2.4	aanbevelingen 1-1-2 handelingsperspectief eindversie 1 1 (2)
E.2.6	Overzichten radio en tv-items
E.2.7	Huis-aan-huisartikel 112 def
E.2.8	Publicatieoverzicht 112 handelingsperspectief
E.2.9	Script 112 Handelingsperspectief definitief 22 oktober 2013
E.2.10	Briefing productie video's social media
E.2.11	Rapport.Flitspeiling.112
E.2.12	DEF Beantwoording vragen_Facebook112
E.2.13	Brief informatie handelingsperspectief
E.2.15	20150106 Inrichting governance 112 versie 2.0
E.2.16	20141029 Nota combi-MT procesvoorstel 112
E.2.17	Agenda overleg wg 112 26 juni 2014
E.2.19	Verslag overleg 04032013
E.2.21	Verslag werkgroep 112 26 juni 2014
E.2.22	Agenda 5 maart 2015
E.2.23	Verslag werkgroep 112 17 februari 2015
E.2.24	Verslag Escalatieoverleg 112 14 januari 2013
E.2.25	Agenda_-_Escalatieoverleg_112_nav_storingen_20130114
E.2.28	Verslag Escalatieoverleg 112 20121121
E.2.29	2013-02-27 Actiepunten en planning overleg 112
E.2.30	Verslag overleg 11032013
E.2.31	Verslag overleg 18032013
E.2.32	Verslag overleg 25032013
E.2.33	Verslag Gezamenlijk team 112 11 september 2014
E.2.34	Memo verbetermaatregelen 1-1-2 030614 final
E.2.35	1.05 Besluit 112centrales
E.2.38	DGPOL Meldkamerdomein spoorboekje 2015 v8
E.2.39	20150304_SRS_CONCEPT
E.2.40	DGPOL Programma MKC2000 2015
E.2.41	Jaaraanschrijving Politie 2016
E.2.42	9-mnd-rapportage beheersplan definitief versie 3.0
E.2.43	Piketregeling programma Meldkamer C2000 en 112 versie 1.2
E.2.44	20150317 Interview DGPOL 2
E.2.45	FW Opdrachtverstrekking 112-dienstverlening aan KPN
E.2.46	Second opinion structurele oplossing 1-1-2_finale_oplevering
E.2.47	TNO 1-1-2 marktverkenning – definitief
E.2.48	TNO 1-1-2 onderzoeken – integratie_v3
	Folder Transitieakkoord meldkamer van de toekomst
E.2.49	Tekst uit de telecommunicatiewet 2013
	Rapport meldkamers van februari 2015
E.2.50	Raamovereenkomst BZK-KPN

E.2.51	Transitieakkoord meldkamer 2015
F.2.4	Verslag COMBI MT, 9 juni 2015

Ontvangen van NP/MDC

TM nummer	Naam document
E.3.2	Verslag Change Board 1-1-2 27 november 2014 definitief
E.3.3	Verslag Change Board 1-1-2 20 februari 2014 definitief
E.3.4	Verslag Change Board 1-1-2 12 juni 2014 definitief
E.3.5	Externe marap 112 november 2015 (bedoeld wordt 2014)
E.3.6	Externe marap 112 december 2015 (bedoeld wordt 2014)
E.3.7	Externe marap 112 oktober 2015 (bedoeld wordt 2014)
E.3.8	Notulen TO 112 26-1-15 v 1 0
E.3.9	20140901 Notulen TO 112 1-9-14 v 1 0
E.3.10	Notulen TO 112 25-2-14 v 1 0
E.3.11	Maandrapportage 2015-02 v 0 1
E.3.12	Maandrapportage 2014-10 v 0 1
E.3.13	Maandrapportage 2014-03 v 0 1
E.3.14	Tk-bijlage1-rapportmeldkamers
E.3.15	Tk-bijlage1-rapportmeldkamers-beelden-afzonderlijke meldkamers
E.3.16	Tk-aanbieding-rapport-meldkamers-en-voortgang-lmo
E.3.17	2015-40-01 Interview MDC
E.3.18	1-1-2 architectuur 1.7
E.3.19	20150323 Governance 1-1-2 RHSD v4
E.3.20	20150331 1-1-2 Audit Ministerie Financien V2
E.3.21	Classification of failures 112 (v2.0)
E.3.22	DAP 112 V 5.0 definitief getekend
E.3.23	Detailbijlage Rapportage 2015-02 versie 1 0
E.3.24	M 1-1-2_architectuur_2.2
E.3.25	Service communique 1-1-2 24-04-2014
E.3.26	Service communique 1-1-2 ch87873 UTR 10-02-2015
E.3.27	Verslag Technisch Overleg 2014-12-02 definitief
E.3.28	Verslag Technisch Overleg 2015-01-06 definitief
E.3.29	Verslag Technisch Overleg 2015-03-10 definitief
E.3.30	DVO 2014

Ontvangen van KPN

TM nummer	Naam document
1	20121121 Presentatie Besturingsmodel 1-1-2 v06
2	Overzicht 1-1-2 domein
3	Governance 1-1-2 v5, presentatie
4-I	Deel I 20130307 MDC – Onderhoudbaarheid 1-1-2 platform
4-II	Deel II 20140808 Memo platform 1-1-2
4-III	Deel III 20150409 1-1-2 Platform
5	DAP 112 V 5.0 definitief getekend
6	201411112 Life Cycle 1-1-2 Update werkgroep V6
7-I	20140401 deel I Second opinion structurele oplossing 1-1-2_final oplossing
7-II	20140422 deel II Gespreksmemo KPN Vervolgstappen 112
7-III	20140522 deel III dienst 1-1-2 rev 2nd opinion TNO v0 99
7-IV	20140523 deel IV Memo 2nd opinion TNO v0 99

8	20150402 dashboard 1-1-2
9	Verslag evaluaties tbv CAB 112 27-11-2014
10	Maandrapportage 2015-03 v0 9
11	20150323 Verkorte rapportage Prio1 incident 112 (Epacity) v0 9 (2)
12	Change Board 112 evaluatie juli 2014 v0.2
13	Assurance Rapport_Avaya_06112014_unsigned
14	Be Alert classificatie
15	Voorbeeld Change zie ook [E.4.7]
16	Change Board 112 evaluatie juli 2014 v0.2
17	Normenkader 112 voorziening auditobject 1 Definitief KPN
[E.4.7]	Change beschrijving met documenten uitvoering, onderbouwing
[E.4.8]	Calamiteitenschakeling

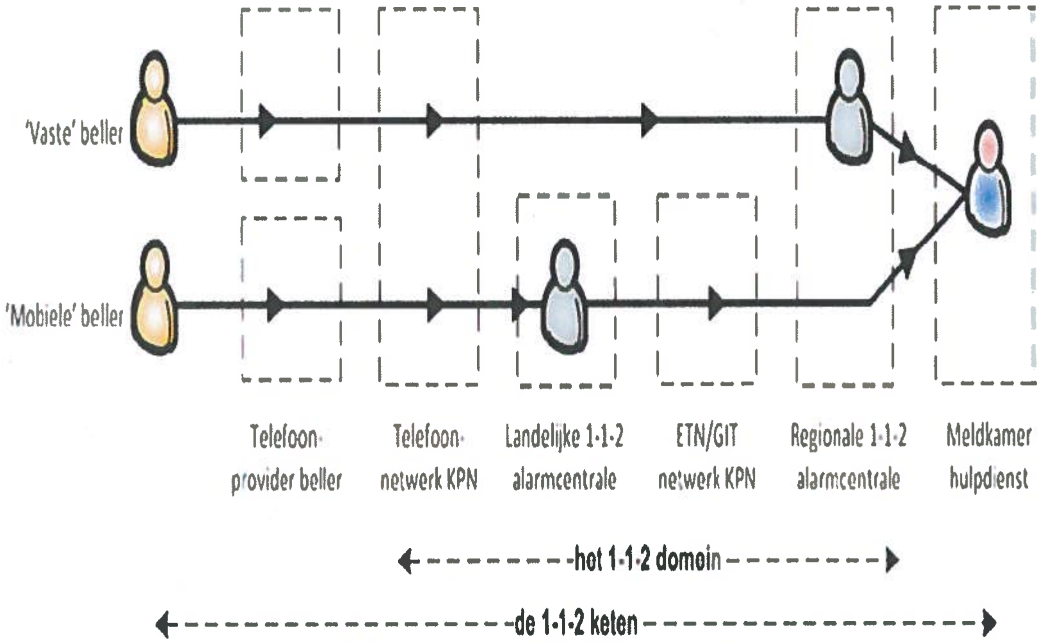
Ontvangen van Tactical procesmanagement (Landelijk Eenheid NP)

TM Nummer	Naam document
E.5.1	Bijlage 1 rapport meldkamers 2015
E.5.2	Bijlage 2 rapport meldkamers 2015
E.5.3	Aanbieding rapport meldkamers 2015
E.5.7	Proces crisis filtering bij intake; Draaiboek bij verstoring van 112 dienstverlening
E.5.8	Benchmark hulpdienst februari 2015;
E.5.9	20150122 Draaiboek Scenario's 112 Operationeel Generiek
E.5.10	90-10 Performances per maand 2015 NN;
E.5.11	Benchmark 112 centrale _ hulpdienst januari 2015 NN;
E.5.12	Procesbeschrijving 20110829 SvW Tact proc mgt 112

Geïnterviewden

Persoon	Organisatie
Noreen ter Beke	DGPOL
Leo Nieuwenhuizen	DPGOL
Arthur Schipper	NP - MDC
Maarten Nacinovic	NP - MDC
Bart Demoed	NP - MDC
Jan Ubbels	NP - MDC
Rob Dignum	NP - MDC
Piet Vrolijk	KPN
Johannes van der Meulen	KPN
Mark Ouwerkerk	KPN
Maurice Hoogeveen	KPN
Rene van Hooren	KPN
Willem van Alphen	NP – Procesmanagement

Bijlage 2 Keten- domein verantwoordelijkheid, uit "Rapport 112 onder de loep"



Auditdienst Rijk
Postbus 20201
2500 EE Den Haag
(070) 342 77 00